

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PT.KERETA API INDONESIA DAERAH OPERASIONAL IX JEMBER

Rohmat Wahid Arrasy<sup>1</sup>, Joko Widodo<sup>1</sup>, Sri Wahyuni<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Pendidikan Ekonomi, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Jember

e-mail: [rohmatwahid81@gmail.com](mailto:rohmatwahid81@gmail.com)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan mengetahui adanya Pengaruh signifikan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT.Kereta Api Indonesia daerah operasional IX Jember. Penelitian memakai metode *purposive area* yakni di Daerah Operasional IX Jember. Responden yang dipakai berjumlah 50 responden dengan memakai metode *Accidental Sampling*. Pengumpulan data memakai metode: angket, observasi, wawancara dan dokumentasi. Peneliti memakai uji instrument berupa uji validitas dan uji reliabilitas dengan teknik mengolah data berupa editing, skoring, dan tabulasi. Analisis data memakai analisis inferensial dengan garis regresi sederhana, analisis varian garis regresi, uji F koefisien determinasi dan *standart error of estimates*. Hasil uji  $F_{hitung} = 246,696 > F_{tabel} = 4,043$  dengan tingkat signifikansi  $F = 0,000 < \alpha = 0,05$ . Untuk nilai varian garis regresi yaitu sebesar 0,915 tergolong sangat kuat. Hasil penelitian menunjukkan sebesar 83,7% pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan konsumen dan sisanya 16,3% dipengaruhi oleh variabel bebas lain seperti kualitas produk, harga, dan faktor pribadi dari konsumen. Sehingga pelayanan yang baik maka akan menciptakan kepuasan konsumen di PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasional IX Jember.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

### PENDAHULUAN

Dunia bisnis jasa transportasi saat ini terjadi persaingan yang sangat kompetitif. Persaingan yang kompetitif ini dikarenakan semakin beragamnya perusahaan yang beroperasi di bidang transportasi seperti Kereta Api, Pesawat, Busway, Go-Jek, Grab, Travel, Taxi dan lain sebagainya yang memaksa perusahaan untuk terus memperbaiki kualitas jasa dan pelayanannya agar tetap bisa bertahan dalam persaingan pasar. Oleh karena itu, kunci utama untuk menjadi perusahaan yang lebih unggul adalah kualitas pelayanan yang diberikan kepada para konsumen. *Survive* tidaknya suatu perusahaan jasa transportasi saat ini ditentukan oleh kemampuan perusahaan itu.

Kualitas pelayanan merupakan strategi atau kunci dalam berbagai usaha jasa untuk unggul dalam persaingan pasar. Indikator keberhasilan dalam bisnis jasa salah satunya adalah kualitas pelayanan, hal itu diperuntukkan untuk menciptakan kepuasan konsumen (Lupiyoadi, 2009:168). Kualitas pelayanan menjadi modal utama dalam persaingan jasa transportasi, karena keunggulan kualitas pelayanan perusahaan akan menentukan tingkat kepuasan konsumen. Perusahaan harus menjadikan kepuasan konsumen sebagai tujuan utama, hal itu akan tercapai jika jasa atau produk perusahaan dapat memenuhi kebutuhan konsumen. Konsumen yang mendapatkan pelayanan terbaik akan membuat bidang usaha mendapatkan kepercayaan dari konsumen untuk menggunakan kembali jasa transportasi. Konsumen akan memberikan penilaian positif pada perusahaan yang akan menjadi sebuah keuntungan tersendiri bagi perusahaan.

Di Indonesia bermacam angkutan salah satunya kereta yang tergabung dalam satu perusahaan bernama PT.Kereta Api Indonesia(PT.KAI) Persero. PT.KAI merupakan perusahaan BUMN (badan usaha milik negara) yang bertanggungjawab dan bertugas mengatur seluruh rangkaian perjalanan menggunakan Kereta Api. Ketepatan waktu merupakan salah satu bentuk pelayanan jasa kereta api terhadap pengguna jasa transportasi tersebut agar konsumen dapat merencanakan sesuatu dengan tepat dan pasti. Tidak hanya ketepatan waktu yang di unggulkan di PT. KAI namun berbagai fasilitas lainnya juga diberikan untuk memenuhi keinginan penumpang. Fasilitas dalam kereta api dapat berupa

kelayakan gerbong kereta, kebersihan gerbong kereta, kelayakan tempat duduk, dan kelayakan toilet dalam kereta.

Masyarakat lebih memilih menggunakan kereta api karena beberapa alasan diantaranya seperti anti macet, tepat waktu, kemudahan dalam memesan tiket, tarif yang terjangkau, serta kenyamanan dalam transportasi. Kenyamanan dan kemudahan untuk penumpang menjadi prioritas PT.KAI untuk meningkatkan hal tersebut dilakukan beberapa upaya diantaranya pembuatan aplikasi *KAI ACCESS* dalam mempermudah konsumen untuk melakukan pembelian tiket kereta. PT.KAI juga memberikan kemudahan bagi penumpang yang memiliki keterbatasan waktu dengan tersedianya kereta kelas Bisnis dan Eksekutif untuk perjalanan kota-kota tertentu dengan perjalanan waktu yang lebih cepat dibandingkan kereta kelas ekonomi.

PT.KAI memiliki beberapa bagian seperti bagian operasi, dimana daerah operasi tersebut ditempatkan di beberapa wilayah contohnya di Kota Jember yang dikenal dengan DAOP IX (Daerah Operasional IX) Jember. pelayanan yang diberikan di DAOP IX Jember dapat dikatakan baik apabila mampu memberikan kepuasan bagi penumpangnya. Menurut Kotler dan Keller (2009:153) kepuasan merupakan rasa yang ditimbulkan oleh individu yang telah membandingkan barang atau jasa yang digunakan akan suatu keinginan. Suasana tersebut dapat tercipta dengan selalu menjaga kebersihan gerbong, memperhatikan kenyamanan kursi penumpang, jaminan keamanan dalam kereta hingga penampilan petugas yang sopan dan rapi. Setiap petugas harus sigap dan tepat dalam melayani konsumen, tidak membeda-bedakan konsumen satu dengan yang lain, serta sikap ramah, sopan dan sabar dalam melayani konsumen juga akan menjadi point utama dalam mencapai tujuan memuaskan konsumen. Terutama dalam kondisi Pandemi Covid 19, pelayanan yang diberikan sangat mempengaruhi kepuasan konsumen sehingga pihak Kereta api harus melakukan berbagai upaya agar penumpang merasa aman dan nyaman dengan kondisi saat ini.

Berdasarkan uraian masalah diatas maka tema yang diambil peneliti dalam penelitian kali ini ialah **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa PT.Kereta Api Indonesia Daerah Operasional IX Jember”**.

## METODE

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif korelasional, yaitu untuk melihat pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di PT.Kereta Api Indonesia Daerah Operasional IX Jember. Lokasi penelitian di Daerah operasional IX Jember dengan memakai *Accidental Sampling*. Pengumpulan data pada 50 responden memakai metode: angket, observasi, wawancara dan dokumentasi. Uji validitas dan reliabilitas menjadi uji instrument pada penelitian ini. Editing, skoring dan tabulasi menjadi teknik pengolahan data dan analisis inferensial yang dijabarkan berikut ini:

1. Rumus analisis garis regresi sederhana

$$Y=a+bX$$

2. Tinggi atau rendahnya keeratan variabel bebas dengan variabel terikat pada penelitian ini memakai rumus berikut ini:

$$R_{xy} = \frac{\alpha \sum XY}{\sqrt{\sum X^2 Y^2}}$$

3. Rumus yang digunakan untuk mencari besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat seperti dibawah ini:

$$F = \frac{R^2/K}{(1-R^2)/(n-k-1)}$$

4. Rumus yang digunakan untuk mengetahui besarnya presentase (%) dari pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, berikut ini:

$$R^2(1) \times 100\% = \dots \%$$

5. Rumus yang pakai untuk mengukur variabel nilai Y actual dari garis regresinya:

$$S_{y,x} = \sqrt{\frac{\sum(Y - Y_r)^2}{n - 2}}$$

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasional IX Jember, Hasil analisis disajikan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis inferensial diperoleh analisis garis regresi sederhana sebagai berikut:

$$\hat{Y} = -6,441 + 0,607X + e_i$$

2. Berdasarkan analisis data yang dilakukan pada uji varian garis regresi, uji F, efektifitas garis regresi, dan *Standart Error Of Estimate* diperoleh hasil dalam tabel berikut ini:

Tabel 1.1 Ringkasan Uji F, Varian Garis Regresi, dan R Square

| Variabel     | F <sub>Hitung</sub> | F <sub>Tabel</sub> | Sig. F | A    | R                  | R <sub>Square</sub> |
|--------------|---------------------|--------------------|--------|------|--------------------|---------------------|
| X terhadap Y | 246,696             | 4,043              | 0,000  | 0,05 | 0,915 <sup>a</sup> | 0,837               |

Sumber : Data diolah 2020

Tabel di atas menerangkan bahwa:

- Nilai varian garis regresi sebesar 0,915 yang dalam kategori sangat kuat hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasional IX Jember.
- Uji  $F_{hitung} = 246,696 > F_{tabel} = 4,043$  dengan tingkat signifikansi  $F = 0,000 < a = 0,05$  bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasional IX Jember.
- Koefisien determinasi  $R_{Square}$  sebesar 0,837, dengan presentase 83,7%, sedangkan sisanya yaitu 16,3% dipengaruhi variabel bebas lainnya seperti kualitas produk, harga, faktor situasi, dan faktor pribadi dari konsumen (Zeithmal dan Bitner dalam Laksono, 2015) yang tidak diteliti.
- Standart Error Of Estimate* dalam analisis garis linier sederhana sebesar  $0,80468 < 4,0$  menjelaskan besarnya penyimpangan variabel kepuasan konsumen PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasional IX Jember terhadap garis regresinya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen jasa PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasional IX Jember. Hasil penelitian menunjukkan tercapainya tujuan penelitian. Hasil penelitian sebesar 83,7% dan 16,3% dipengaruhi oleh variabel bebas lainnya seperti kualitas produk, harga, faktor situasi dan faktor pribadi dari konsumen.

Nilai 83,7% ini menunjukkan nilai yang tinggi. Hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan pada PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasional IX Jember sangat baik. Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan bisa diketahui bahwa sebagian kesiapan petugas PT. KAI DAOP IX Jember dalam melayani konsumen/penumpang sangat baik karena setiap petugas stasiun dan petugas kereta selalu melayani sesuai dengan kebutuhan dan keluhan konsumen, jadwal keberangkatan Kereta Api yang beroperasi di Stasiun Jember sangat tepat waktu, karena kereta api yang beroperasi di Stasiun Jember sesuai dengan jadwal keberangkatan. Untuk daya tanggap, hasil penelitian menunjukkan bahwa sikap petugas Kereta Api menanggapi keluhan anda terkait pelayanan PT. KAI DAOP IX Jember sangat tanggap, karena petugas stasiun dan kereta api cepat dan tanggap dalam melayani keluhan konsumen dan petugas segera membantu, mengarahkan dan menangani keluhan konsumen.

Daya tanggap pihak PT. KAI DAOP IX Jember sangat penting, hal ini dikarenakan tidak sedikit penumpang yang pernah mengalami permasalahan berkaitan dengan jenis kereta yang hendak ditumpangi maupun tentang waktu pemberangkatan. Dalam hal ini pihak PT. KAI Jember harus dengan cepat dan tanggap dalam menangani keluhan yang dialami oleh penumpang. Menurut Tjiptono dan Chandra (2011:198) menjelaskan bahwa daya tanggap berkaitan kemauan dan kecakapan pegawai dalam membantu dan merespon permintaan konsumen.

Untuk jaminan yang diberikan oleh pihak PT. KAI DAOP IX Jember berdasarkan penelitian dapat diketahui bahwa mengenai jaminan keamanan dalam pengembalian tiket dan keamanan membawa barang dalam kereta yang diberikan oleh PT. KAI DAOP IX Jember sangat terpercaya karena petugas selalu mengingatkan barang bawaan penumpang dan pihak stasiun mengembalikan uang tiket jika terjadi pembatalan keberangkatan. Petugas memiliki kemampuan, pengetahuan yang baik serta sopan dalam melayani konsumen, petugas stasiun dan petugas kereta api selalu bersikap ramah, sopan santun dan sabar dalam melayani penumpang tanpa membedakan penumpang dan juga petugas selalu memenuhi kebutuhan penumpang seperti berkeliling menawarkan makanan dan minuman dalam kereta dan sewa bantal tidur tanpa harus mencari.

Selanjutnya yaitu untuk bukti fisik, berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan bisa diketahui yakni bukti fisik yang diberikan oleh pihak PT. KAI DAOP IX Jember adalah fasilitasnya sangat memadai seperti pendingin ruangan, toilet, tempat duduk, handsanitizer, tempat duduk yang empuk di dalam kereta dsb. Secara keseluruhan KA yang beroperasi selalu bersih dan rapi serta tersedianya tempat sampah dan toilet yang bersih dan tidak bau. Berdasarkan dari hasil penelitian tersebut menerangkan bahwa kualitas pelayanan yang disediakan sudah baik. Hal ini tentu saja dapat memberikan kepuasan pada penumpang. Hal ini sesuai dengan penjelasan salah satu responden dalam penelitian ini.

*“Menurut saya sih pelayanannya sudah sangat baik yaa, saya tidak pernah mengeluhkan sesuatu mengenai pelayanan dan fasilitas yang diberikan. Namun pelayanan dan fasilitas menurut saya harus tetap di optimalkan”* (PY, 38<sup>th</sup>).

Berdasarkan pendapat tersebut dapat diketahui bahwa walaupun pelayanan yang disediakan oleh pihak PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasional IX Jember kepada penumpang sudah baik, akan tetapi pelayanan tersebut harus terus ditingkatkan untuk memberikan kepuasan kepada penumpang. Di bawah ini salah satu hasil wawancara dari responden penelitian ini.

*“.....Tentu saja mas sangat mempengaruhi, kalo pelayanan yang diberikan memuaskan tentu saja saya merasa sangat puas, apalagi sekarang naik kereta api jauh lebih nyaman dan aman mas, seperti dapat memesan tempat duduk, ruangan ber AC, kamar mandi bersih, serta pegawainya juga ramah-ramah mas. Jadi saya jika bepergian lebih sering menggunakan kereta api daripada bis atau kendaraan pribadi”* (PY, 38<sup>th</sup>).

Hal tersebut menjelaskan suatu kualitas terdapat hubungan yang signifikan dengan kepuasan konsumen (Lupiyoadi dan Hamdani, 2006:192). Kepuasan yang dirasakan oleh penumpang dalam penelitian ini setelah membeli jasa dari PT. KAI DAOP IX Jember akan menimbulkan respon positif yaitu akan menjadi penumpang yang loyal dan senang menggunakan jasa PT.KAI DAOP IX Jember tersebut terutama, serta akan merekomendasikan kepada orang lain terhadap rasa puas yang dialami oleh penumpang tersebut. Menurut Alma (2000:231) yang menjelaskan bahwa dengan adanya kepuasan akan terjadi kepercayaan dan perasaan senang untuk membeli suatu produk tersebut, dan disertai penyaranan pada pihak lain. Hal ini sepemikiran dari salah satu responden dalam penelitian ini.

*“.....saya selalu mengajak keluarga saya dan teman kerja saya untuk menggunakan kereta api daripada transportasi yang lain, sekalipun kereta yang saya gunakan itu kelas yang eksekutif yang tentunya lebih mahal dari yang ekonomi. Tapi, karena memang saya suka naik kereta yaa saya akan tetap menggunakannya” (PY, 38<sup>Th</sup>).*

Menciptakan kepuasan konsumen merupakan salah satu pilihan utama bagi PT. KAI DAOP IX Jember. Menurut Kotler (dalam Lupiyodi dan Hamdani, 2002:192) kepuasan merupakan timbulnya perasaan puas berdasarkan perbandingan atas jasa yang didapat dengan harapan. Pelayanan yang baik seperti pada PT. KAI DAOP IX Jember adalah pelayanan yang memberikan kepuasan bagi penumpang. hal tersebut didukung oleh pendapat Tjiptono, (2002:78) bahwa kualitas pelayanan yang terbaik dan tetap dapat memunculkan kepuasan konsumen. Penelitian ini sesuai penelitian yang dilakukan oleh Henda Ekawati Arindi (2017) yang menjelaskan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen yakni 71,7%. Selebihnya yakni 28,3% dipengaruhi oleh variabel lain seperti lokasi, harga, potongan harga dan seterusnya. Selain itu, penelitian ini diperkuat penelitian dari Wulandari (2017) dengan hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh signifikan fasilitas dan mutu pelayanan terhadap kepuasan konsumen sebesar 62%.

Kualitas pelayanan pada penelitian terdahulu memiliki beberapa kesamaan dengan penelitian kali ini. Akan tetapi pada penelitian yang dilakukan saat ini memiliki beberapa kelebihan/keunggulan dalam kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak KAI dikarenakan adanya Pandemi Covid 19. Beberapa bentuk pelayanan tambahan yang diberikan oleh pihak PT. KAI dalam masa Pandemi Covid 19 saat ini yaitu PT.Kereta Api Indonesia (Persero) memperlakukan peraturan pengurangan jumlah penumpang untuk memutus rantai penyebaran virus corona. Sehingga kapasitas kursi yang dipakai sebesar 35-40% untuk kereta lokal dan 70% untuk kereta jarak jauh. Mekanisme pembatasan penumpang tersebut diatur oleh sistem yaitu KAI Access.

Semua penumpang KA diwajibkan memakai masker selama dalam perjalanan maupun di area stasiun. Setiap 3 jam sekali petugas di atas kereta akan mengukur suhu tubuh penumpang. Selain itu, Minimal setiap 30 menit sekali petugas akan membersihkan bagian-bagian yang sering tersentuh tangan dengan cairan disinfektan, misal handel pintu, flush toilet, dan lainnya. Selain itu, PT KAI juga menyediakan ruang isolasi tersendiri di atas kereta jika terdapat penumpang yang mengalami gangguan kesehatan.

Penjelasan diatas memiliki point penting bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi kepuasan penumpang pada PT. KAI DAOP IX Jember, karena pengukuran dari kepuasan penumpang berkaitan pada kualitas pelayanan yang diberikan PT. KAI DAOP IX Jember pada intinya mencangkup harapan dan hasil yang diperoleh. Hasil penelitian membuktikan bahwa hipotseis pada penelitian ini diterima dengan hasil adanya pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen PT.Kereta Api Indonesia Daerah Operasional IX Jember.

## **PENUTUP**

Perolehan dari analisis data yang dijabarkan dalam pembahasan penelitian pada setiap bagian bab pertama hingga penutup, hal ini menunjukkan terbuktinya hipotesis yang dirumuskan. Hasilnya membuktikan bahwa adanya pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen PT.Kereta Api Indonesia Daerah Operasional IX Jember sebesar 83,7% selebihnya sebesar 16,3% dipengaruhi variabel lain seperti kualitas produk, harga, keadaan dan pribadi itu sendiri. Kualita pelayanan pada PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasional IX Jember dapat menumbuhkan rasa puas dalam benak penumpang, sebaliknya buruknya suatu pelayanan akan menumbuhkan rasa kecewa dalam benak penumpang.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Alma, B. (2000). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta
- Arindi, H.E. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Ranggajati Express pada PT.Kereta Api Indonesia DAOP IX Jember. *Skripsi*. Jember: FKIP Universitas Negeri Jember.
- Kotler, P dan Keller, K. (2009). *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 jilid 1 (terj. Bob Sabran). Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, R. (2002). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi pertama. Jakarta: Salemba Empat
- Laksono, A. (2015). *Pengertian Kepuasan Pelanggan dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi nya Menurut Para ahli* (<http://adityolaksono26.blogspot.com/2015/03/pengertian-kepuasan-pelanggan-dan.html>)
- Lupiyoadi, R. (2009). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetisi*. Jakarta: Salemba Empat
- Lupiyoadi, R dan Hamdani. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba:Empat
- Tjiptono, F. (2002). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, F dan Chandra, G. (2011). *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: CV.Andi Offset.
- Wulandari A.A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Transportasi Darat (studi kasus pada penumpang Kereta Api